

REGOLAMENTO ISPEZIONI IN MODALITA' MISTERY CLIENT

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
0	NUOVA EMISSIONE	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
1	Inserimento rilevazioni indicatori qualità	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
2	Revisione per ISO 17020:2012	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
3	Inseriti reclami e ricorsi	C- Vestrella	D.Borsani	CV

- 1) Generalità
- 2) Scopo
- 3) Terminologia
- 4) Riferimenti NORMATIVI
- 5) Procedura di rilevazione
 - 5.1 Attività
 - 5.2 Ricezione, registrazione e riesame della richiesta di offerta
 - 5.3 Elaborazione e registrazione dell'offerta
 - 5.4 Acquisizione dell'ordine e verifica del contratto
 - 5.5 Pianificazione del servizio
 - 5.6 Identificazione del personale/partner ed assegnazione dell'incarico
 - 5.7 Identificazione dei criteri di rilevazione
 - 5.8 Svolgimento e controllo del processo
 - 5.9 Redazione, verifica ed approvazione della documentazione finale
 - 5.10 Fatturazione e chiusura della commessa.
- 6) Modifiche delle condizioni contrattuali
- 7) Reclami e ricorsi

1. GENERALITA'

Il presente documento descrive le regole e le responsabilità relative allo svolgimento dell'attività di:

- rilevazione dei prezzi di prodotti del Committente e/o di Competitors dello stesso;
- rilevazione/monitoraggio indici di qualità (kpi)

Alla procedura di seguito riportata deve attenersi tutto il personale operante a vario titolo per conto di IQM srl nel corso della gestione della commessa.

2. SCOPO

Fornire le regole per l'esecuzione di ispezioni in modalità "Mystery Client", a fronte di:

- disciplinari e/o specifiche definite dal Cliente,
- proposta specifica da parte di IQM Ispezioni, accettata dal Cliente.

La procedura definisce le regole necessarie per individuare/definire:

- L'ambito dell'indagine/rilevazione
 - o Il metodo dell'indagine: Modalità Cliente Misterioso
- Il campione
- La tipologia d'indagine/rilevazione
- L'elaborazione dei dati
- La presentazione dei risultati
-

3. TERMINOLOGIA

Oltre ai termini definiti dalla UNI TS 11312:2008 "Linee Guida per gli Audit in Incognito", si definiscono i seguenti termini e/o acronimi specifici:

Termine	Descrizione e significato
Disciplinare/Manuale/Specifica del Cliente	Documento che definisce gli elementi da verificare durante l'effettuazione della rilevazione; può basarsi integralmente o parzialmente su norme e/o su regolamenti tecnici.
Manuale Qualità IQM	Manuale di gestione del Sistema Qualità IQM, ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
Procedura	Specifiche operative IQM per lo svolgimento di un servizio
Regolamento	Regole e responsabilità IQM per lo svolgimento di un servizio

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

I documenti sotto riportati costituiscono l'insieme dei riferimenti normativi assunti come base per l'elaborazione del presente regolamento.

Norma/Documento	Descrizione
UNI TS 11312:2008	Linee Guida per gli Audit in incognito
UNI EN ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
UNI EN ISO 9004:2015	Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità
PG 19	Gestione delle offerte

5. PROCEDURA DI RILEVAZIONE

5.1 ATTIVITÀ

Il flusso operativo di una commessa tipo per le attività di rilevazione di Pricing è articolato in accordo alle seguenti fasi:

- ricezione, registrazione e riesame della richiesta di offerta;
- elaborazione dell'offerta e sua registrazione;
- acquisizione dell'ordine e verifica del contratto;
- pianificazione del servizio;
- identificazione del personale/partner ed assegnazione dell'incarico;
- identificazione dei criteri di rilevazione in funzione delle specifiche definite dal Cliente;
- svolgimento e controllo del processo;
- redazione, verifica ed approvazione dei risultati di verifica;
- fatturazione e chiusura della commessa.

Nel caso di attività svolta a seguito di aggiudicazione tramite gara, le attività e le modalità di svolgimento vengono allineate a quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto e/o dal capitolato tecnico di gara, fermi restando gli adempimenti richiesti dalla normativa di riferimento.

5.2 RICEZIONE, REGISTRAZIONE E RIESAME DELLA RICHIESTA DI OFFERTA

Le richieste di offerta per le attività di IQM possono provenire da tutte le parti interessate: società private, pubbliche amministrazioni ed enti locali, associazioni di categoria, ecc.

La documentazione di richiesta di offerta viene analizzata da IQM al fine di valutarne la fattibilità e la congruenza. Se necessario, viene richiesta al committente ulteriore documentazione/informazioni a supporto della successiva elaborazione dell'offerta.

5.3 ELABORAZIONE E REGISTRAZIONE DELL'OFFERTA

Sulla base delle indicazioni scaturite dall'esame della richiesta di offerta, IQM elabora un'offerta mirata alle necessità del Committente.

In particolare in questa fase sono definite:

- la documentazione tecnica di riferimento;
- le competenze tecniche necessarie;
- la disponibilità delle risorse da utilizzare nel periodo previsto.

La definizione della parte economica dell'offerta è correlata all'analisi dei costi, secondo quanto stabilito dalla Procedura PG 19-Gestione delle offerte.

Tutte le offerte riportano gli impegni e le responsabilità di IQM in riferimento alla eventuale necessità di messa a disposizione degli strumenti e attrezzature da parte del Committente.

5.4 ACQUISIZIONE DELL'ORDINE E VERIFICA DEL CONTRATTO

L'accettazione dell'offerta da parte di un Committente può avvenire solo in forma scritta anche come accettazione formale dell'offerta o sottoscrizione da parte del Committente di un contratto o di una convenzione. La conferma dell'ordine può non essere inviata, qualora il Committente firmi per accettazione l'offerta o quando il Committente risponda per iscritto dichiarando l'accettazione integrale delle condizioni di offerta.

5.5 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

IQM, a seguito della conferma d'ordine, provvede a:

- Identificare il personale e/o Partner al quale fare svolgere l'incarico
- Definire il periodo/data entro la quale il servizio deve essere fornito
- Elencare i tutti i documenti applicabili in relazione ai servizi da svolgere (allegati quando necessario);
- Elencare i documenti da emettere nel corso ed al termine dell'attività con relative tempistiche di emissione
- Fornire informazioni supplementari di qualsivoglia natura (allegati tecnici)
- Definire le risorse strumentali (Data base gestionale e/o file excel opportunamente strutturato) necessarie allo svolgimento del servizio

5.6 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE/PARTNER ED ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO

IQM è responsabile dell'individuazione del personale/del Partner adeguatamente qualificato cui affidare lo svolgimento dei servizi richiesti dal Committente.

Qualora fosse necessario affidare lo svolgimento di alcune fasi del servizio richiesto a risorse e/o società esterne, IQM assicura che in nessun caso venga assegnata un'attività ad una risorsa/Partner non in possesso dei requisiti di competenza necessari.

Con il Partner, come con il collaboratore esterno, viene sottoscritto un regolare incarico che definisce in modo puntuale:

- attività da svolgere;
- modalità/tecniche di effettuazione;
- tempi di esecuzione e di invio dei risultati delle rilevazioni;
- norme e/o regole da rispettare nell'esecuzione del servizio.

Per quanto attiene la selezione ed il monitoraggio del personale si faccia riferimento a quanto riportato nella procedura PG02 Selezione e valutazione degli auditor e degli ispettori.

5.7 IDENTIFICAZIONE DEI CRITERI DI RILEVAZIONE E DELLE FREQUENZE DI RILEVAZIONE

I criteri di rilevazione, il campione e la frequenza di rilevazione dei servizi/prodotti oggetto di indagine, sono oggetto di definizione congiunta con il Committente e danno luogo ad una proposta scritta approvata dal Committente. Criteri e modalità sono basati, quando possibile, su normative tecniche ufficiali.

In base alle modalità contrattualmente definite, IQM effettua una specifica pianificazione delle attività che consenta di svolgere la rilevazione anche con diverse condizioni (atmosferiche, di visibilità e di traffico, di orario, stagionalità, ecc..) Tale pianificazione deve consentire di soddisfare i requisiti minimi di rilevazione definiti nell'offerta.

5.8 SVOLGIMENTO E CONTROLLO DEL PROCESSO

L'attività viene svolta dalle risorse individuate in accordo a quanto previsto dal contratto, dalle procedure, dalle normative di riferimento e dalle prescrizioni previste nei documenti:

- Istruzioni / specifiche di commessa / manuali di rilevamento / check list, ove necessarie
- Documentazione e/o disciplinare tecnico approvati o forniti dal Cliente/Committente

Il personale/partner incaricato delle rilevazioni, registra le eventuali osservazioni/segnalazioni relative all'attività nelle sue differenti fasi ed ha la responsabilità di informare in tempo reale IQM di eventuali anomalie riscontrate.

A rilevazione ultimata, il personale/partner provvede a trasmettere i risultati così come previsto dall'incarico e/o contratto e dalle Istruzioni di riferimento.

5.9 REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI RILEVAZIONE

5.9.1 I documenti di registrazione delle rilevazioni, che sono essenzialmente le check list di rilevamento (cartacee e/o informatiche), sono sottoposte ai seguenti controlli da parte del RC:

- controllo al 100% della congruenza e della completezza delle rilevazioni effettuate direttamente, con le specifiche di commessa, prima di renderle fruibili alla Committente;

- verifica del rispetto delle specifiche e dei risultati predisposti, nel caso di impiego del partner;

5.9.2 Rintracciabilità

Tutta la documentazione di rilevazione cartacea/informatica è gestita, in quanto registrazione della qualità, in accordo con alle procedure del sistema qualità IQM, al fine di assicurarne la identificazione e rintracciabilità sia durante l'esecuzione della commessa che dopo la sua chiusura.

Le rilevazioni gestite mediante un Data base Gestionale di IQM o del Cliente, sono identificate e tracciate mediante l'uso di appositi filtri/puntatori di ricerca che permettono di individuare, in maniera univoca, anagrafica, data e rilevatore.

5.9.3 Verifica, Valutazione e Approvazione

La verifica è effettuata sotto la responsabilità del Responsabile di Commessa (RC) ed ha lo scopo di appurare la validità dei contenuti tecnici dei documenti e/o delle registrazioni informatiche. La valutazione e l'approvazione dei Rapporti di indagine, nel caso di report cartacei, compete al Direttore Tecnico, che ne firma l'emissione finale.

5.10 FATTURAZIONE E CHIUSURA DELLA COMMESSA

A conclusione di ogni ciclo di rilevazione, IQM provvede alla fatturazione degli importi contrattualmente previsti al Committente. La commessa viene considerata regolarmente chiusa al momento della conclusione di tutti i cicli previsti e del regolare pagamento del servizio IQM da parte del Committente. In caso di interruzione del servizio per volontà del committente e non giustificabile contrattualmente, IQM si riserva il diritto di richiedere il pagamento di tutti i cicli di rilevazione originariamente previsti.

6. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Nel corso del periodo di validità del contratto, le condizioni contrattuali possono essere modificate relativamente a:

- Caratteristiche del tipo di servizio oggetto di rilevazione e relative specifiche (es. modifiche al Disciplinare Tecnico, nuovi fattori di qualità, ecc.)
- Norme tecniche, documenti legislativi applicabili
- Regolamenti IQM

7. RECLAMI E RICORSI

7.1 RECLAMI

Tutti i soggetti che a qualsiasi titolo possono avere rapporti con l'organismo ed i servizi da questo erogato, possono presentare reclamo a IQM Ispezioni. I reclami possono essere presentati solo ed unicamente in forma scritta

Sotto la responsabilità della Direzione di IQM, il reclamo viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione. Al reclamante viene sempre fornita risposta scritta entro 10

giorni dal ricevimento dello stesso per confermarne la ricezione e per confermare o meno la fondatezza dello stesso e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo).

Se si appura l'infondatezza del reclamo, l'organismo chiuderà il processo di reclamo, inviando al ricorrente in forma scritta (es. fax, mail, etc.) un report, che dimostri l'evidenza dell'estraneità di IQM Ispezioni ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di IQM Ispezioni, l'organismo individua e sottopone al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante). Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate, sono recapitate al cliente in forma scritta (es. fax, mail, etc.).

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dall'organismo, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e delle soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

7.2 RICORSI

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni Cliente, che abbia stipulato con IQM Ispezioni Srl un contratto relativo alle attività di ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di assunte dall'organismo.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da IQM, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

I ricorsi devono essere presentati mediante raccomandata con ricevuta A/R o posta elettronica certificata entro 15 (quindici) giorni solari dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Per essere ammissibile, il ricorso deve contenere almeno:

- i riferimenti del soggetto che presenta il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere gli estremi dell'atto contro cui si ricorre;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso ed eventuali evidenze documentali a supporto del ricorso.

La Direzione di IQM Ispezioni è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso, validare lo stesso e stabilire i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

IQM comunica formalmente, mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento del ricorso al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso. Su richiesta scritta da parte del ricorrente, IQM fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. I soggetti incaricati dalla Direzione definiscono e propongono le azioni da adottare nei confronti del soggetto ricorrente e tutte le correzioni ed azioni correttive che si ritengono necessarie. Tali decisioni, riportate in un report firmato dalla Direzione, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente accetta le soluzioni presentate e le misure correttive proposte da IQM, la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

A conclusione delle attività di cui sopra, IQM valuta con il ricorrente e con le altre parti coinvolte nel ricorso se il contenuto del ricorso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici ed eventualmente in quale misura.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.